

# 第2回 利用者満足度アンケート及び家族満足度アンケート 結果報告書

## 目次

利用者満足度アンケート実施報告	1 ページ
〃 集計結果	4 ページ
〃 結果分析・総括	18 ページ
家族満足度アンケート実施報告	24 ページ
〃 集計結果	26 ページ
〃 結果分析・総括	38 ページ
利用者アンケート及び家族アンケート項目一覧	47 ページ

社会福祉法人みなと寮

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム

平成25年4月10日

## 大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第2回 利用者満足度アンケート 結果報告

### 1. はじめに

平成23年4月より、社会福祉法人みなと寮が大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームの指定管理者として運営を開始して2年が経ちました。大阪市直営の施設から民間法人の運営へと変わったことでより一層のサービスの質の向上が求められるため、この2年間、利用者サービスの質の向上に向けて様々な取り組みを行って来ました。

つきましては、その試みをご利用者のみなさまにどのように受け止められているのか今年度もアンケート調査を行いました。アンケートの結果は次年度以降の施設運営の参考としたいと思います。

### 2. アンケートの実施目的

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを利用されている方を対象にアンケート調査を行い、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、質の高いサービスを目指して更なる資質向上を図ります。

### 3. アンケート調査対象

平成25年2月27日～平成25年3月6日の期間中に、大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームに入居されている方全員。

※入院中の方、ショートステイの方は除いています。

※事前に調査対象者を絞らず、全ご利用者の方を対象としました。

### 4. アンケート実施期間

平成25年2月27日～平成25年3月6日

### 5. 実施方法

調査者（11名）が全ご利用者を訪問し、アンケート調査の趣旨を説明した上でアンケートへの回答意思があるかどうかを確認しました。回答の意思がある方については、自筆回答を行うか代筆回答を行うかを選んでいただきました。

調査者の内訳はケアマネージャー5名・栄養士2名・機能訓練指導員2名・生活相談員1名・事務員1名であり、担当フロアの職員が聞き取りを行うとご利用者の方が本音を伝えづらいと思われることから、担当以外のフロアを受け持って調査を行いました。

### 6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答していただく。
- ・回収の際に個人が特定されないよう注意する。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者）が特定されかねない記述があった場合、特定され得る

と考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

## 7. 利用者アンケート実施の際の内部規定について

※ご利用者の方に本音でアンケートにお答えいただけるよう、以下のような実施ルールを作成いたしました。

### ◆ご利用者の方への説明

アンケート前にご利用者の方へ以下の5点を説明の上、アンケートに回答する意思があるかどうかの確認をとる。

- ①このアンケートは現状を調査しサービスの質の改善につなげるために行います。
- ②無記名で回答していただくため、回答者が特定されることはありません。
- ③回答は集計・分析し、結果を公表します。
- ④自由記述の欄も公表となりますが、個人が特定されかねない文章は編集し、個人が特定されないよう配慮を行います。
- ⑤アンケートへ回答したこと、またその内容によって不利益を被ることは一切ありません。

◆ご利用者に回答の意思がある場合、自筆記載（一人きりの場所で回答を記入する）か、代理記載（職員が聞き取りを行い代筆する）か、回答方法を選んでいただく。

◆ご利用者に回答の意思がない場合、意思表示が困難な場合、意思表示を読み取るのが限りなく困難な場合は無回答（無効）とする。

### ◆アンケートの実施手順（自筆回答のご利用者）

ご利用者へアンケート用紙と封筒、筆記用具、糊を渡し、アンケートへの記載が終わった頃回収に来る旨伝える。アンケートは封筒に入れてご利用者の手で封をしていた状態を受け取る。受け取ったアンケートは事務所の回収箱へ入れる。

### ◆アンケートの実施手順（代理記載のご利用者）

代理記載する職員の職種・氏名を伝える。

1問ずつ質問文を読み上げ、回答を代筆する。その際、アンケート用紙に書かれている文章以外は極力話さず、特定の回答への誘導が疑われるような会話は行わない。

質問に対して選択肢への明確な意思表示がない場合は、「無回答」と記入する。

回答の終わったアンケート用紙は封筒に入れて封をし、事務所の回収箱へ入れる。

### ◆職員の守秘義務

調査者は、ご利用者のアンケート内容はもちろんのこと、アンケートに回答したかどうかについても他言してはならない。また、調査者以外の職員はご利用者へ、アンケートに回答したかどうか若しくはその内容について尋ねてはならない。

以上の内容を調査者に周知し、調査者によって聞き取り方法に差が出ないように徹底いたしました。

## 8. 配布・回収状況

配布数	251
回収数	251
無効回収数	76
有効回収数	175
有効回収率	69.7%

調査者が配布及び回収を行ったため、配布数と回収数が同数となっています。ただし回収数の中に全項目無回答（無効）のアンケートが多数含まれていたため、有効回収率は69.7%となりました。

## 9. 利用者アンケート設問項目の変更について

昨年に第1回目の利用者アンケートを実施しましたが、設問文が難しくご利用者の方に伝わりづらいように感じた、ご利用者に伺うにはそぐわない項目もあった、との意見が調査者より多くあったため、2回目の実施にあたりご利用者の方が回答しやすいよう設問を変更しました。（前回の利用者アンケートの項目は、家族アンケートと同内容）

変更にあたっては「ご利用者の方に伝わりやすい設問文にすること」「現状のサービス満足度がより適切に把握できる設問にすること」を基準とし、利用者満足度アンケート改善委員会を設けて検討しました。

## 10. アンケート集計結果 ※次ページより

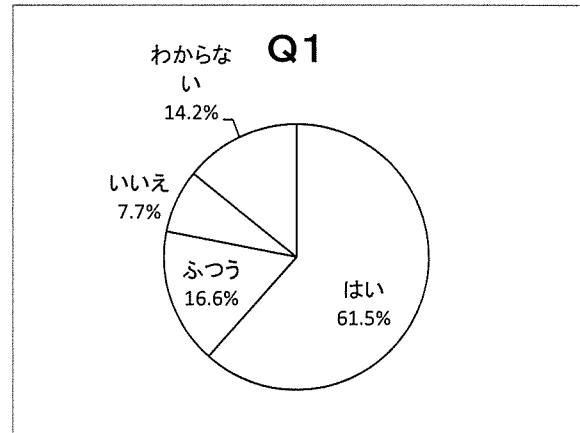
- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの（無回答）の票数に関しては無効とみなし、パーセンテージに含んでおりません。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

## 平成24年度 利用者アンケート集計結果

Q1.今住んでいる部屋や建物内は、快適で居心地がよいですか？

1	はい	104	61.5%
2	ふつう	28	16.6%
3	いいえ	13	7.7%
4	わからない	24	14.2%
		169	

7	無回答	82
---	-----	----



※(「はい」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	職員もみなさんやさしいから。
記述2	何も文句を言うことありません。
記述3	とても快適。結構です。これ以上望むことない。満足。
記述4	子供もいてへんし、静かでええわ。
記述5	部屋が食堂に近い。トイレにも近い。
記述6	自由に行動できるから過ごしやすい。
記述7	一人部屋だからね。
記述8	いいと感じる。いい。
記述9	いちいち起こしてって言うのが気兼ねする。
記述10	ベッドのブレーキが外れてる時があるので、そこを直してほしい。
記述11	手取り足取りしていただいています。部屋の設備を整えてほしいです。
記述12	個室なので、自由に過ごせるので。
記述13	以前は多床室で気遣いしたが、今は個室で満足している。
記述14	個室ゆえ、自由な行動ができる。ありがたく思っています。
記述15	気分よく暮らしています。
記述16	個室やから。
記述17	この部屋はな、一人でええわ。
記述18	個室を与えてもらっているので快適です。
記述19	建物がきれい。
記述20	でも早く帰りたい。
記述21	新しく大きいから。
記述22	よく眠れています。
記述23	体の調子が悪い。元気がない。
記述24	やさしい。
記述25	長いことごやっかいになってますよってにな。
記述26	自由で。心配ない。

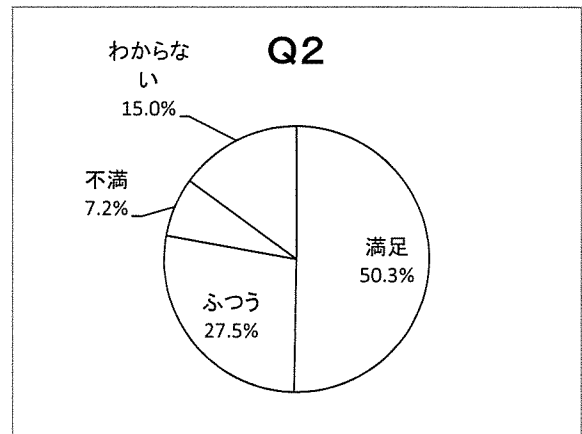
※(「いいえ」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	広すぎてもったいない。
記述2	同じ部屋の人が、嫌なことを言うてくる。
記述3	隣や前の人がうるさい。
記述4	ほとんど快適じゃないな。
記述5	松があればいいかな。竹はあるのに。敷地が広い。うるさい。人の声がよく聞こえる。
記述6	ほこりだらけ。真っ黒けになっている。前と比べて全然違う。上の人がしっかりしていない。
記述7	逃げ出したい気持ちでいっぱいです。人間扱いされていないような気がして嫌になる。
記述8	気に入っているけど寒い。カーテンが風で揺れているのよ。
記述9	部屋に人が自由に入ってくる。物をとられたりする。

ふつう	良いとも悪いとも言えない。
ふつう	人が入ってくるのがいや。ものがよくなる。
ふつう	不服はない。
ふつう	大声の方がいる。大便をした後においをなんとかしてほしい。
わからない	標準がわからないが、嫌な思いはしてない。

Q2.食事の内容に満足されていますか？

1	満足	84	50.3%
2	ふつう	46	27.5%
3	不満	12	7.2%
4	わからない	25	15.0%
		167	



7	無回答	84
---	-----	----

※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	好き嫌いないので、何でもおいしいです。
記述2	刺身をどんどん出してほしい。
記述3	おいしいから残したことないです。
記述4	ちょうどいい。
記述5	味付けがよい。年寄り向けで非常に良い味です。
記述6	甘からず辛からず、良い味出てます。
記述7	申し分ないです。固いものが出ないし、固かったら残してくださいと言ってくれる。
記述8	何でもおいしい。
記述9	お寿司を出してほしいかな。
記述10	百姓の子だから、魚好き。でも食べ飽きて・・・お酒でもたまにはたしなみたい。
記述11	楽しい。おいしい。
記述12	魚を増やしてほしい。
記述13	大変おいしくいただいております。
記述14	個人個人で味付けには好みがあると思うが、良いとせなあかんのかな。盛りつけが気になる。
記述15	満点です。
記述16	おかずがおいしくない日もある。
記述17	嫌いなものないので。
記述18	いつもおいしくいただいています。
記述19	バナナ。
記述20	日によって口に合わない時もあるけれど。
記述21	さつまいもが食べたい。肉が硬い。炊いた方がおいしい。
記述22	お粥おいしい。とんかつとか油で揚げたものが好き。作ってくれる人上手。朝が少ない。おいしいお茶がほしい。
記述23	おいしいから。
記述24	あっさりして食べやすい。
記述25	毎日半分しか食べないが・・・。

※(「ふつう」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	色々あるけど言われへん。世話になってるのに。
記述2	減塩食で塩気がなさ過ぎ。おいしくない時がある。もう少し塩気があってほしい。
記述3	好き嫌いないから。
記述4	腹や背中が痛い時、薬をよくくれる。
記述5	野菜ばっかりやなあ。肉もたまには出してほしい。
記述6	まあ、あんなもんやな。
記述7	食事、やわらかすぎる。
記述8	残さず食べています。
記述9	胃が腰位置まで下がっていて腸の動きが悪く、おいしいのに全部食べられないのが心苦しい。
記述10	少し落ちたかな、材料が。
記述11	おいしい時とおいしくない時があります。
記述12	魚は炊いたのはおいしいけれど、マヨネーズが乗っているのは苦手。ほうれん草のおひたしがやわらかすぎる。歯がしっかりしてるから。
記述13	味付け甘い。硬い。
記述14	まあまあやな。
記述15	お粥じゃなくてご飯が食べたい。
記述16	日によって違うので、おいしい時もある。
記述17	目が見えにくく、耳も聞こえないけど、勤でどうにか食べてます。
記述18	全部食べられない。しんどくて食べられない。
記述19	食べなきゃいけないから食べてる。
記述20	にぎり寿司が食べたい。今日みたいなちらし寿司もいいね。
記述21	お粥ばかり。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	メニュー的に若い人向けなものが多い。
記述2	ちょっとやわらかいなあ。肉はやめて魚にしてほしい。
記述3	味付けがはっきりしない。
記述4	歯がないから、ご飯が硬い日が多いし味ももう少し良ければいい。
記述5	ごはんが硬い。
記述6	量が少ない。
記述7	料理人がたいしたことない。
記述8	工夫しているのはわかるが、まずい。まずいのは当たり前で仕方ない。
記述9	きざみすぎておいしくない。箸で食べられない。味も口に合わない。
記述10	魚が嫌いなので仕方ないと思っています。

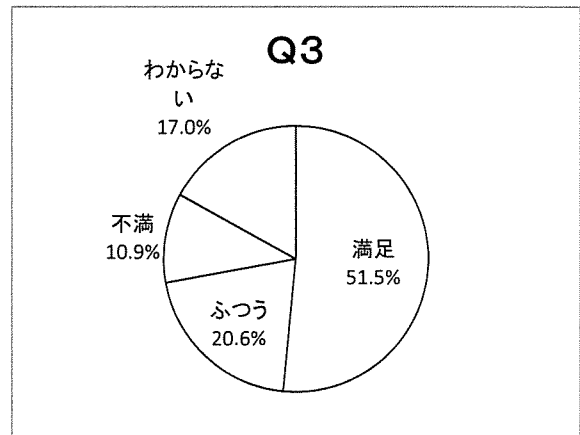
わからない	朝のパンは全部食べますよ。自分のことだから仕方ないけれど、ごはん少んでしょう。他のもの食べれなかったりする。家族がケーキを持ってきてくれる。
わからない	ここで食べるしかないからしょうがない。
わからない	おかゆばかりみたいでわからない。



Q3.お風呂に満足されていますか？

1	満足	85	51.5%
2	ふつう	34	20.6%
3	不満	18	10.9%
4	わからない	28	17.0%
		165	

7	無回答	86
---	-----	----



※(「満足」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

記述1	世界一ぜいたくな風呂や。
記述2	ちゃんとしてくれます。
記述3	きれいに洗ってくれる。お湯を新しく入れてくれる。
記述4	1週間に2回、自分で入れるから。
記述5	ちゃんとみてくれる。至れり尽くせりで助かっています。
記述6	良い加減だ。
記述7	熱いお湯で満足しています。
記述8	午後は体調が悪くなるので先に入れてくださってます。これもありがたいです。
記述9	人数が多いから少しせわしないかな。
記述10	同性介助での希望に応えてくれるから、嬉しい。
記述11	入る回数を増やしてほしい。
記述12	いつもきれいに洗ってもらっています。
記述13	広いから。
記述14	できたら自分の家で入りたい。
記述15	親切。
記述16	職員、わりかしきれいにしてくれますよ。
記述17	こっちが言わなくてもちゃんと入れてくれる。
記述18	良く体を洗ってくれるから。

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

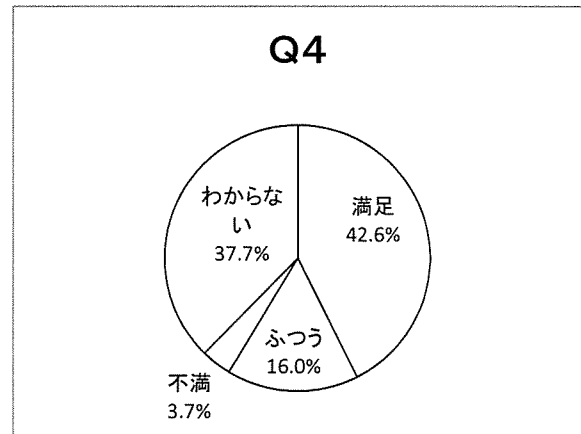
記述1	人が入った後は嫌な気分になる。
記述2	小さいから入りにくい。
記述3	寒い。しょうがない。タンクみたいな風呂。
記述4	週に2回、少ない。汗をかくからね。風呂に入るとぐっすり眠れる。
記述5	皆目あらへん。少なくとも3日に1回は入らせてほしい。
記述6	おしっこしたい時に入れられた。せわしいのがイヤ。
記述7	自分でできることはしたい。
記述8	一緒に入る人によって嫌になって出てくるんや。
記述9	ちょっと堅苦しい。
記述10	もっとたくさん入りたい。
記述11	気が利く人と利かない人がいてるから。
記述12	むちゃくちゃにされる。
記述13	スタッフがかわってダメになった。慣れてへんねやろな。あかんわ。
記述14	勝手に着替えを用意してしまって聞いてくれない。
記述15	足りない。もっと風呂に入りたい。
記述16	入る日が変わる。
記述17	介護の人が雑。特に洗髪が。

ふつう	顔を洗う時、あたたかいお湯が出て助かっています。
ふつう	せまい。
ふつう	もう少しつかりたい。
ふつう	これだけの人数を入れるのは大変で、よくやってくれています。
ふつう	親切な人の時はいいが、面倒くさそうにする職員の時困る。
ふつう	もう少しゆっくりに入りたい。
ふつう	あんまり入らない。きれいにはしてると思う。
わからない	入る時忘れる。毎日行けるようにしたい。いつでも好きな時に入りたい。
わからない	週に2回やからな。絶対逃すわけにはいかへん。
無回答	お風呂にもう少し入りたい。毎日入りたい。
無回答	好まない。

Q4.施設での催し(施設行事・クラブ活動・レクリエーション)について満足されていますか？

1	満足	69	42.6%
2	ふつう	26	16.0%
3	不満	6	3.7%
4	わからない	61	37.7%
		162	

7	無回答	89
---	-----	----



※(「満足」と答えた場合)楽しかった催しは何ですか？

記述1	生け花、お花見外出、外食。
記述2	この間のブリはおいしかった。
記述3	楽しいけど、いつあるのか前もってわかるようにしてほしい。できるだけ参加したい。
記述4	お祭り。
記述5	ブリの解体ショーが良かった。おいしかった。
記述6	餅つきが良かった。
記述7	お餅つき。
記述8	歌、スポーツ好き。
記述9	生け花・音楽に楽しく参加しています。
記述10	歌。
記述11	別にない。みんないいものねえ～。
記述12	昔は希望者を募ってボランティアさんにも協力してもらい、外出させてもらっていたのは嬉しかった。今は外出する機会が減ったかな。
記述13	音楽クラブで太鼓たたきをしている。
記述14	歌好き。
記述15	体操。
記述16	おいしい魚が食べられて良かった。
記述17	何でも歌うよ。
記述18	楽しい。
記述19	話をしていると楽しい。
記述20	みんな良かった。
記述21	音楽会。
記述22	みんなで体操。
記述23	友達たくさんできて一緒に行っています。
記述24	音楽クラブで皆で歌を歌うのが楽しい。
記述25	楽しい。色々あって良い。
記述26	歌のクラブが好き。
記述27	歌うことは楽しいです。ありがとう！書道クラブも大変楽しいです。ありがとう！にこにこ楽しいです。ありがとう！

※(「不満」と答えた場合)なぜそう思うのか理由も教えてください。

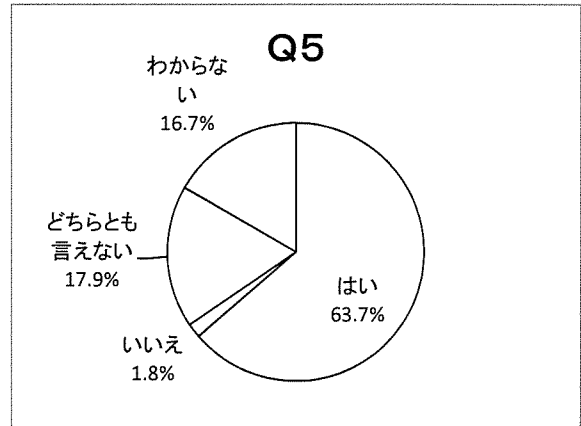
記述1	あまり仰々しいような催し物も反対です。行事には反対。
記述2	お花見以外は満足できない。
記述3	大したことないわ。
記述4	見たり見んかったりで、あんまりたいしたことないなあ。
記述5	折り紙をしたい。
記述6	お風呂の時間と重なり参加できない。時間を変えてほしい。(お風呂かクラブ活動)

ふつう	上手すぎて入れるクラブがあらへんのや。
ふつう	茶道がしたい。
ふつう	音楽に参加している。
ふつう	にぎやかな事はあまり好きではない。
ふつう	長時間座っている時間がしんどかった。
ふつう	カラオケがない。前の所にはあった。
わからない	身体の調子が悪いから参加できない。
わからない	運動がしたい。
わからない	自分の身体が不自由やから、参加しないようにしている。
わからない	人が多すぎて見に行っていない。
わからない	行ったことない。
わからない	参加していない。

Q5.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？嫌なことをされたり言われたりしませんか？

1	はい	107	63.7%
2	いいえ	3	1.8%
3	どちらとも言えない	30	17.9%
4	わからない	28	16.7%
		168	

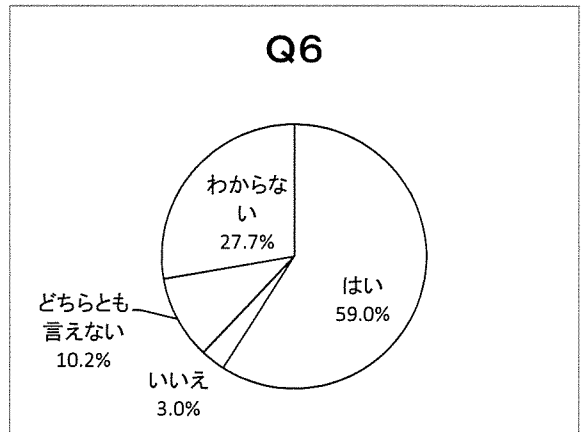
7	無回答	83
---	-----	----



Q6.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、職員は気遣いをしてくれていますか？

1	はい	98	59.0%
2	いいえ	5	3.0%
3	どちらとも言えない	17	10.2%
4	わからない	46	27.7%
		166	

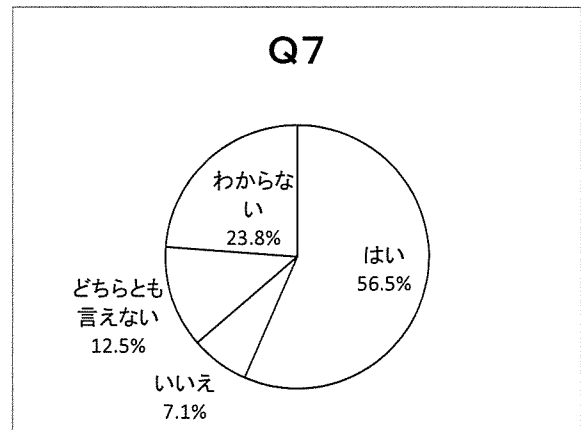
7	無回答	85
---	-----	----



Q7.職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1	はい	95	56.5%
2	いいえ	12	7.1%
3	どちらとも言えない	21	12.5%
4	わからない	40	23.8%
		168	

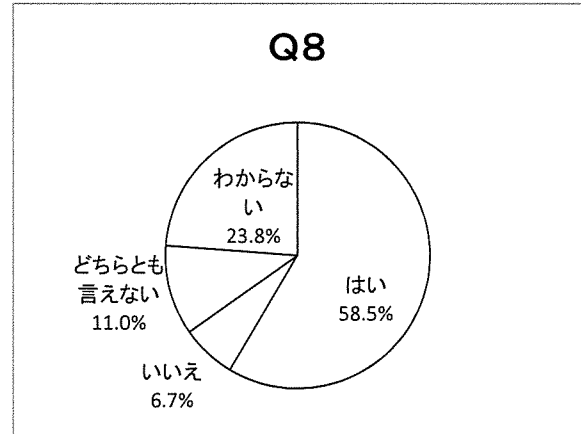
7	無回答	83
---	-----	----



Q8. 医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれますか？尋ねたことについてきちんと説明してくれますか？

1	はい	96	58.5%
2	いいえ	11	6.7%
3	どちらとも言えない	18	11.0%
4	わからない	39	23.8%
		164	

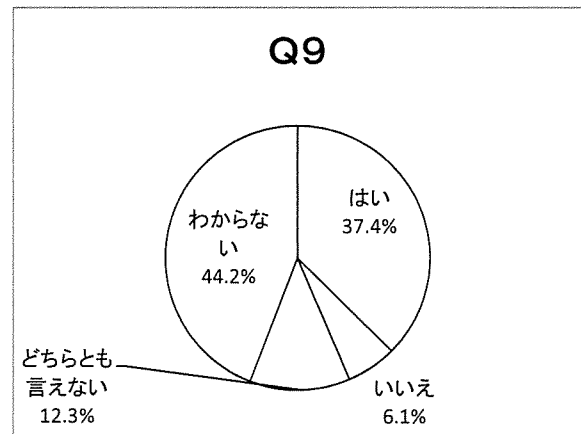
7	無回答	87
---	-----	----



Q9. 施設での生活がより良いものとなるように、職員は計画を立ててくれていますか？

1	はい	61	37.4%
2	いいえ	10	6.1%
3	どちらとも言えない	20	12.3%
4	わからない	72	44.2%
		163	

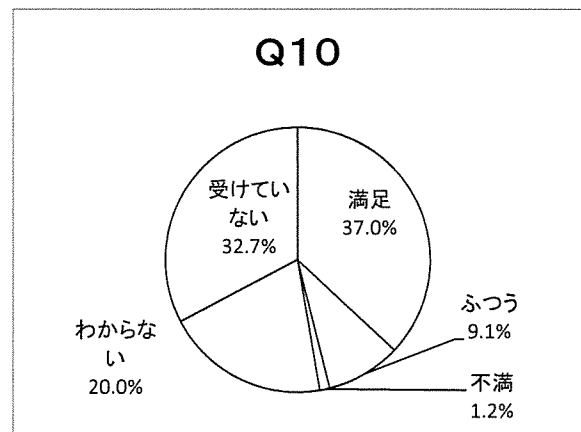
7	無回答	88
---	-----	----



Q10. 個別機能訓練(リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	61	37.0%
2	ふつう	15	9.1%
3	不満	2	1.2%
4	わからない	33	20.0%
5	受けていない	54	32.7%
		165	

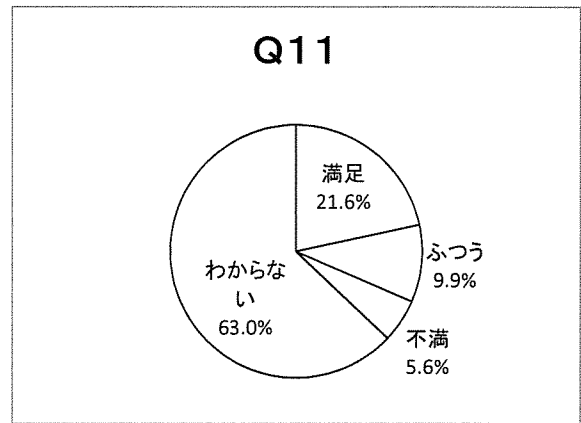
7	無回答	86
---	-----	----



Q11.ここにこ便利やホームページの取組みに満足されていますか？

1	満足	35	21.6%
2	ふつう	16	9.9%
3	不満	9	5.6%
4	わからない	102	63.0%
162			

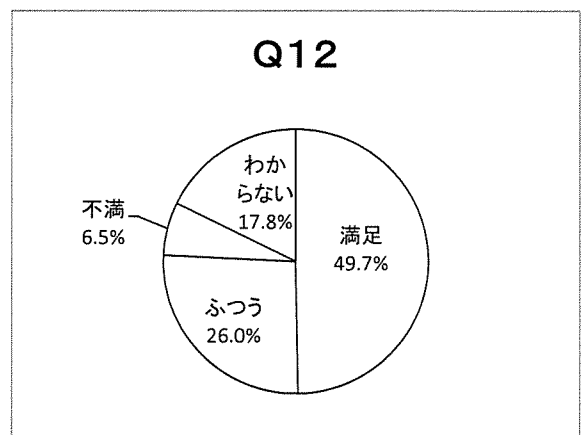
7	無回答	89
---	-----	----



Q12.施設での生活に満足されていますか？

1	満足	84	49.7%
2	ふつう	44	26.0%
3	不満	11	6.5%
4	わからない	30	17.8%
169			

7	無回答	82
---	-----	----



<自由記述> 施設や職員へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

※自由記述の掲載に関しましては、基本的に原文のまま記載しておりますが、個人名及び個人が特定されうる記述等につきましては編集して記載しております。

記述1	不可能と思うが、もう少し自由がほしい。無理と思うけれど。自由に外出したい。
記述2	リハビリもう少ししてほしい。2回ではちょっともの足りない。にこにこ便りの枚数が足りない。当たる時と当たらない時とがある。
記述3	職員が変わってから不満だらけ。ボタン押してもすぐ来てくれない。してほしいこと言ってもすぐしてくれない。
記述4	職員さんでも言葉が丁寧な人とそうでない人がいる。
記述5	他の利用者が電気をつけっぱなしにしている。注意しても無視する。
記述6	今のままでよい。
記述7	充分です。心配なしに暮らさせてもらっています。
記述8	こちらが黙っていても一から十まで見てくれる。ありがたい。毎日楽しく過ごさせてもらっています。
記述9	特にない。おいしいもの食べられるし、売店行けば色々買えるし。
記述10	他の利用者が人のことをくせ者、悪者扱いする。肉がかたい。肉は炊いたものおいしい。職員がみんな優しい。何がおいしいかなど聞いてくれる。
記述11	最近身体の調子が悪い。元気になりたい。お風呂に入りたい。
記述12	意見したいことあったけど、忘れてしまいました。
記述13	にこにこ便りを見ないです。
記述14	にこにこ便りを見せてもらえていない。お願いしたいことがあっても、してもらえない事がある。
記述15	お墓参りが楽しみです。
記述16	楽しく生活しています。にこにこ便りを見ていないです。
記述17	にこにこ便りを見たことないです。
記述18	お医者さんにももう少し丁寧に見てほしい。にこにこ便りを見ないです。骨折してから不自由で悲しい。
記述19	トランプゲームとかのゲーム施設を作ってほしい。
記述20	外の空気を吸ったり、散歩したり、外へ出かけたりしたい。
記述21	やさしい職員もいれば、こわい方もある。意見をもう少し聞いてほしい。夜中に人が入ってきて物がなくなる。
記述22	サービスがよい。ポータブルトイレをよく見に来てくれてきれいにしてくれる。食事が他の施設よりも良かった(一番良い)。



記述23	家に一度帰りたい。お風呂に入りたい。
記述24	特にない。職員はよくしてくれる。遠慮なく何でも言える。
記述25	痛いところにアンメルツ塗ってほしい。体が痛いので。
記述26	夏場、室内が暑い。誰かが夜中に物をとっていく。(食べ物、コップ)。ベッドの位置を変えてほしい。
記述27	車椅子に座っていたら、おしりが痛い。ベッドに寝かせてほしい。
記述28	夜休む前に、前の人が暗いのが怖いと言って電気をつけます。私はいやです。
記述29	私たちみたいな年寄りを見てもらっているだけでありがたい。
記述30	ベッドのマットレスがやわらかい。固いものに変えてほしい。身内が入院しているので、たまに面会に行きたい。
記述31	時々、要望を伝えてもそっぽ向かれることがある。ここが最期の場所と思っています。
記述32	散歩に連れて行ってほしい。外の空気を吸いたい。
記述33	リハビリ週2回にしてほしい。病院の送り迎えの電話をした時に、すぐに連絡がつくようにしてほしい。お風呂3回入れたらいいな。
記述34	にこにこ便り毎月ほしい。
記述35	たくさんの方がいて自分もみてもらっているのに、文句なんて言えません。昔のことを思えば、今の寮母さんはずけずけ言います。寮母さんによりますけどな。
記述36	不満はない。
記述37	職員みなさん優しく嬉しい。リハビリの先生も優しく良してくれます。
記述38	にこにこ便り毎月ほしい。
記述39	にこにこ便り、毎月配ってほしい。希望者何人かでたまに買い物に行きたい。
記述40	昔はリハビリで電気を当てる機械を置いてくれていたのが良かった。
記述41	何もありません。みなさん親切にしてくれます。
記述42	よくしてはっているから、私はこのままでよいと思う。
記述43	洗濯物の扱いに不安があります。
記述44	「散歩に行きましょうか」と声をかけてくれるのが嬉しい。
記述45	介護職員はみんなに公平に接するようにしてほしい。
記述46	職員さんが少ない。
記述47	にこにこ便りがまわってこない。職員みんな大人しい。話さないからわからない。

記述48	夜1～2:30に枕元に立ってみている人がいる。必ず起こす。不思議な人だ。物がたんすの中で移動している。誰かが触っている。
記述49	Q5～7、基準がわからんのでね。普通には扱ってくれている。
記述50	職員の人数、少なくなったねえ。フィリピンから来た人、よくやってくれる。男の職員が増えてるね。
記述51	ぜんそくやからな、辛いねん。
記述52	あんまり一生懸命きかんといてな。私もええ加減な人間やさかい。満足していますよ。これからもよろしくね。
記述53	Q5、利用者多いからこんなもんちがう？次でええわと思う。よくおなかが痛なんねん、薬くれはんねんけど、医者、すぐ忘れはんねん。利用者多いから仕方ないのかな。お腹痛いのの上に先生あんまりしてくれない。
記述54	不満なんかあらへん。
記述55	リハビリもう少し長くしてもらえたらいいな。にこにこ便りをちゃんと届けてほしい。相撲のカレンダー等、色々ほしい。
記述56	連絡が不十分。看護師さん、午後から皮膚科の先生見に来るからと言っていたけれど、内科の先生が来た。皮膚科の先生にみてほしかった。
記述57	文句などありません。満足しております。
記述58	食事同じものが出てくるから、違うものが食べたい。
記述59	ずい分を動いていると思って、これからも動いているので、いつまでもゆっくりみたいです。これからいつも動いているので、まだまだ動かなければなりません。これからそっと、いつまでも教えることもありますので、いずれは動けますが、どうぞ動いてみると思うといろいろ思い出します。
記述60	ここの女の人はつっけんどんやね。
記述61	以前は、随筆、俳句なんかを広報誌に載せてもらっていた。要望があれば書きますよ。個室を与えられているだけで不足はない。
記述62	別にないけど今のところはな。
記述63	たまには前の施設に行って友達に会いたい。昔からの友達。

## 10. 集計結果分析

Q1.住環境については 61.5 %の方が快適と答えてくださいましたが、「いいえ」と回答された方も 7.7 %おられます。理由記載欄でも、満足している旨の記述が多くある反面、住環境に対する不満点の記述も見受けられます。

特別養護老人ホームがご利用者の方にとって生活の場である以上、住環境は快適に過ごしていただくための重要な要素です。より多くの方に心地よい暮らしを送っていただけるよう、住環境の改善に今後も努めていきたいと思えます。

Q2.食事については 50.3 %の方が「満足」と答えてくださいました。一方で「不満」と回答された方も 7.2 %おられます。

選択肢それぞれに理由をお伺いしていますが、「満足」「普通」「不満」のいずれでもたくさんのご意見をいただきました。食事に関しては各々の好みもあり全員の方に満足いただくのが難しい面はあるのですが、食事はご利用者のみなさまの楽しみでもありますので、できるだけ多くの方に満足いただけるような食事を提供できるよう努めていきたいと思えます。

食事の満足度調査や嗜好調査も行っておりますので、それらのご意見も含め、取り組んでいきたいと思えます。

Q3.入浴については 51.5 %の方が「満足」と答えてくださいましたが、「不満」と答えられた方も 10.9 %おられます。理由記載欄を見ますと、職員の対応によって改善できる点も多々あると思われれます。丁寧な対応ができていない職員がいるとしたら、すぐに指導し改めていきます。丁寧な対応を徹底することでみなさまに快適に入浴していただけるよう取り組んでいきたいと思えます。

Q4.施設での催しについては 42.6 %の方が満足と答えてくださいました。

理由記載欄からも、クラブ活動や食事イベントについて満足していただけているのではないかとと思われれます。

弘済院第1特養での生活が楽しみのあるものとなるよう、また、たくさんのお思い出を弘済院第1特養で作っていただけるよう、これからも楽しい催しを考えていきたいと思えます。

Q5.介護職員がやさしく丁寧に接しているかどうかについては 63.7 %の方が「はい」と答えてくださいました。ただ一方で「いいえ」の方も 1.8 %、「どちらとも言えない」の方も 17.9 %おられ、この「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答かと思われれます。

また、自由記述欄や理由記載欄でも好ましくない職員の対応についての記述がみられましたので、ご利用者のみなさまに職員一人ひとりが丁寧に接することが出来るよう、今後いっそうの指導を行っていきたいと思えます。

Q6.見られたり聞かれたり知られたくないことについて職員が配慮しているかについては59.0%の方が「はい」と答えてくださいました。ただこちらも「いいえ」の方が3.0%、「どちらとも言えない」の方が10.2%おられ、この場合も「どちらとも言えない」は限りなく「いいえ」に近い回答だと思われるので、重く受け止め職員対応の改善を図っていきたいと考えます。

Q7.意見や要望を職員がよく聞いているかどうかについては56.5%の方が「はい」と答えてくださいましたが、「いいえ」の方も7.1%、「どちらとも言えない」の方も12.5%おられます。

ご利用者の方お一人おひとりの希望・ご要望に添った生活を送っていただけるよう職員全員で支援する姿勢を忘れず、丁寧な対応ができるよう、今後改善を図りながら取り組んでいきたいと思えます。

Q8.医師や看護師がやさしく丁寧に接しているかどうかについては58.5%の方が「はい」と答えてくださいました。

医療面での不安や身体的な不安はご利用者の方の多くが抱えておられると思えます。医療面からの適切なサポート・丁寧な対応を行い、みなさまに安心して過ごしていただけるよう一層力を入れて取り組んでいきたいと思えます。

Q9.施設でより良い生活が送れるよう計画が立てられているかどうかについては37.4%の方が「はい」と答えてくださいましたが、「わからない」と回答された方も44.2%おられました。

こちらの項目は“希望に添ったケアプランが立てられているかどうか”を尋ねる項目でしたが「わからない」と回答される方が多く、質問の意図が伝わりにくかったかと思われまます。また、まだまだ力不足でケアプランについてみなさまのご理解を得ることが出来ていないと思われまますので、ケアマネージャーを中心に今後改善を図っていききたいと思えます。

Q10.個別機能訓練（リハビリ）については37.0%の方が「満足」と答えてくださいました。しかし「受けていない」（32.7%）「わからない」（20.0%）があわせて半数を超えており、個別リハビリを実施していない方がおられる分、他の項目よりも満足度が低く出ていると言えまます。

現在では昼食前のグループ体操（ユニット毎のラジオ体操や嚙下体操など）やレクリエーションも機能訓練士が実施しておりますので、個別の機能訓練に限らずご利用者の方全員に楽しみながら機能訓練を行っていただけるよう、取り組んでいきたいと思えます。

Q11.にこにこ便りやホームページの取り組みについては21.6%のかたが「満足」と答えてくださっていますが、「わからない」が63.0%と最も多数であり、まだまだみなさまに浸透していないと言えまます。情報の公開については当施設で力を入れている取り組み

ですので、ご利用者のみなさまにもご理解いただけるよう一層力を入れて取り組んでいきたいと思えます。

自由記述欄に「にこにこ便りがもらえない」という記述も見受けられましたので、今後はご希望の方には必ずお渡しできるような気をつけていきたいと思えます。にこにこ便りは最新号だけでなく以前の号も用意しておりますので、ご希望の方は職員までお申し出ください。

Q12.施設での生活に満足されているかどうかについては 49.7 %の方が「満足」と答えてくださいました。しかし「不満」と答えられた方も 6.5 %おられますし「普通」との回答も 26.0 %あります。

特養という施設で生活されることは、今までのご自宅での暮らしと異なり全てに満足を感じていただくことはなかなか難しいかもしれませんが、そんな中半数近くの方に「満足」とお答えいただけたことは、大変ありがたく、嬉しいことです。

ただ、まだまだサービスの質の改善途中であり行き届かない部分も多いと思えます。利用されているみなさまにこの弘済院第1特養で快適な楽しい生活を送っていただけるよう、職員一同、精一杯努めて参りたいと思えます。

## 〈自由記述について〉

### ・自由記述 1、20、32、63 について

外出、散歩についてはできる限り個別対応を行いたいと思いますので、ご希望の方は職員にお申し出ください。また、定期的に弘済院周辺を散歩できるような機会を多く設定したいと思います。

### ・自由記述 2、33、55 について

リハビリについては常勤の機能訓練士 2 名と、非常勤の理学療法士 2 名が行っています。個別リハビリは現在約 100 名の方が受けておられます。個別の状態に応じて行っていますが、回数は週 2 回、時間は 10 分から 30 分ぐらいを想定しています。個別対応以外にも全体に対する機能訓練として毎日、お昼前などに機能訓練士がユニットに出向いてできる限り多くの方に出席していただきグループ体操などを実施しています。

その他にも風船バレー、紅白玉入れ、テーブルホッケー、折り紙など楽しく遊べてリハビリができるような工夫もしています。

ただ、それでもリハビリが不足しているのご意見も散見されますので、リハビリの提供量については今後の検討材料にさせていただきます。

### ・自由記述 2、13、14、17、18、34、38、39、47 について

毎月発行しています弘済院第 1 特別養護老人ホームの施設内広報誌「にこにこ便り」は写真をたくさん使ってわかりやすい情報誌になっています。「にこにこ便り」が必要なみなさまに届いていないとしたら大変申し訳ありません。各階詰め所には必要部数を配布していますので今後は必ずお届けするよう職員に徹底いたします。

### ・自由記述 4、21、31、45、60 について

職員の言葉遣いや不適切な対応につきましては介護職員の基本に関わることで、今年度は挨拶などマナーの指導を徹底し、職員教育に注力したいと思います。「笑顔で支援」を基本にしている施設で、職員の対応が不適切ということがあれば大きな問題です。最優先の解決課題として調査の上、真摯に改善に取り組みたいと思います。

### ・自由記述 5 について

節電については職員の取り組みの意識がまだまだ低いと思います。無駄を省いて必要なサービスを充実させるためにも、日々の節電意識をもっと職員に持たせるように取り組んで行きたいと思います。

### ・自由記述 46、50 について

職員数については 3 月の時点でのアンケート調査なので、年間を通じて一番少ない時期でありご迷惑をおかけいたしました。4 月からは新人の正規職員が 15 名、非常勤職員が 10 名ほど入職することになりました。職員数としてはこの弘済院第 1 特養では最大の規模になりますので、これら職員の質が向上していくことでみなさまへのサービスの

質の向上につながるようにと考えています。

・自由記述 19 について

トランプゲームなどのゲームができる設備や場所がほしいとのご意見につきましては、できる限り個別に対応いたしたいと考えていますし、娯楽面での設備を充実させたいと考えています。

## 11. 総括

今回のアンケートも前同様、ご利用者の方の人権を尊重するという観点から全ご利用者を対象として実施しております。身体状態や認知症の症状によって事前に調査対象者を絞り込むことは、公平性を欠いてしまうのではないかと判断したためです。

そのため回答があった設問は、回答者の判断能力にかかわらず回答ありとみなし集計に加えています。

前回の利用者アンケートの質問項目は家族アンケートと比較しやすいよう全く同じ設問にしましたが、調査者から「設問の文章が難しく伝わりづらい」「設問を理解してもらるのが難しい」「選択肢が多く選んでもらうのが難しい」等の意見も多々あったため、今回の実施に当たり質問項目・設問文章を大幅に変更しております。選択肢も数を少なくし、ご利用者の方に伝わりやすい・答えてもらいやすいアンケートとなるよう作成いたしました。

また、できるだけ利用者の方のご意見を伺えるよう、自由記述を増やしました。そのためか、項目ごとの自由記述欄では住環境・食事・入浴・行事等への要望やご意見をたくさんいただくことができました。

最後の自由記述でも、職員への要望やその他生活にかかわる要望等について、多岐にわたって具体的なお意見をいただきました。

これらいただいたご意見をもとに改善できる点は改善に努め、可能な限りご利用者の方の希望に添った生活を実現できるよう取り組んで参ります。

全体的に良好な評価をいただいているものの、“お世話になっているのだから文句を言うてはいけない”と考えアンケートに「満足」と答えてくださったご利用者の方がおられるであろうことも念頭に置き、アンケートの結果に満足することなく、今後も更に利用者の方お一人おひとりの生活の質を高めることができるよう努力して参りたいと思います。

指定管理者として運営を引き受けたからには、どこにも負けない素晴らしい施設作りをしたい、というのが私ども社会福祉法人みなと寮職員全員の願いです。

そして、いつも職員にご協力くださり、なおかつ元気や笑顔を与えてくださるご利用者のみなさまに、心よりの感謝を申し上げたいと思います。



## 大阪市立弘済院第1特別養護老人ホーム 第2回 家族満足度アンケート 結果報告

### 1. はじめに

平成23年4月より、社会福祉法人みなと寮が大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームの指定管理者として運営を開始して2年が経ちました。大阪市直営の施設から民間法人の運営へと変わったことでより一層のサービスの質の向上が求められるため、この2年間、利用者サービスの質の向上に向けて様々な取り組みを行って来ました。

つきましては、その試みをご家族のみなさまにどのように受け止められているのか今年度もアンケート調査を行いました。アンケートの結果は次年度以降の施設運営の参考としたいと思います。

### 2. アンケートの実施目的

大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを利用されている方のご家族にアンケート調査を行い、現時点での満足度と改善が必要と思われる点を明確にし、質の高いサービスを目指して更なる資質向上を図ります。

### 3. アンケート調査対象

平成25年2月20日時点で、大阪市立弘済院第1特別養護老人ホームを利用されている方のご家族。

※ご利用者お1人につき1世帯、主介護者の方に送付しています。

※成年後見人制度をご利用中の方は後見人の方に送付しています。

※身寄りのない方につきましてはどなたにも送付していません。

### 4. アンケート実施期間

平成25年2月24日～平成25年3月10日

### 5. 実施方法

アンケート用紙と返信用封筒を郵送し、アンケートに回答の上、返信用封筒にて返送していただきました。

### 6. アンケート実施の基本方針

- ・アンケートは無記名で回答・返送していただく。
- ・回答は集計・分析し、結果を公表する。
- ・集計の際に個人（ご利用者・ご家族）が特定されかねない記述があった場合、特定され得ると考えられる記述を削除、もしくは編集して公表する。

※ご家族が来所された際にアンケートを持参され職員が受け取った場合は、中身には目を通さずにアンケート回収ボックスに入れ、回答者を特定できないようにしました。

## 7. 配布・回収状況

配布数	228
回収数	145
回収率	63.6%

配布したアンケートは 228 通、内、返送されたアンケートは 145 通で、回収率は 63.6 %でした。

## 8. アンケート集計結果 ※次ページより

- ・アンケート集計結果を数値と円グラフにて表示しました。
- ・選択肢（1 満足～6 わからない）ごとにパーセンテージを出していますが、無記入のもの（無回答）の票数に関しては無効とみなし、パーセンテージに含んでおりません。
- ・自由記述の掲載に関しましては、基本原文のまま掲載しておりますが、個人が特定され得る記述等につきましては編集の上、記載しております。

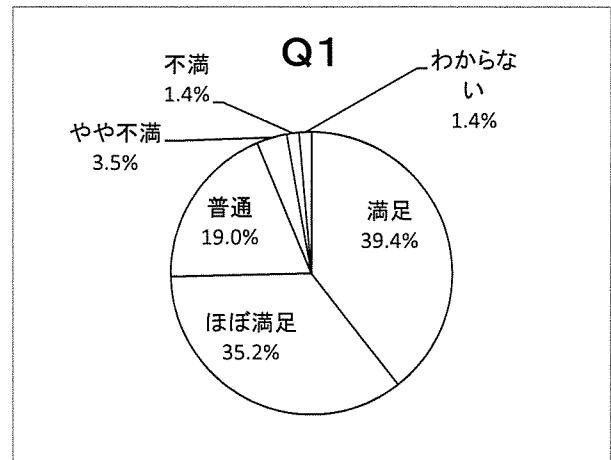
## 平成24年度 家族アンケート集計結果

Q1.住環境(照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など)について満足されていますか？

1	満足	56	39.4%
2	ほぼ満足	50	35.2%
3	普通	27	19.0%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	2	1.4%

142

7	無回答	3
---	-----	---

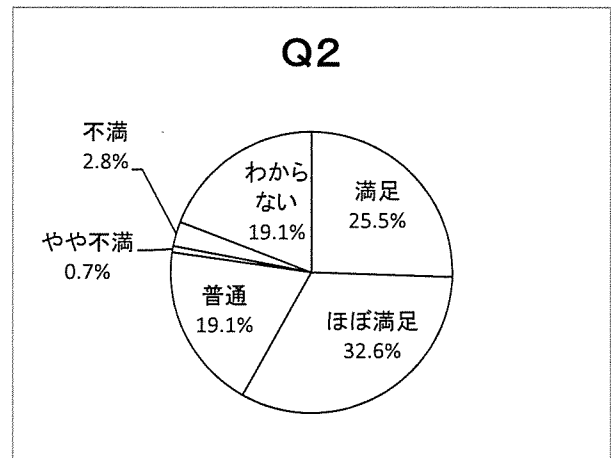


Q2.食事の内容に満足されていますか？

1	満足	36	25.5%
2	ほぼ満足	46	32.6%
3	普通	27	19.1%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	4	2.8%
6	わからない	27	19.1%

141

7	無回答	4
---	-----	---

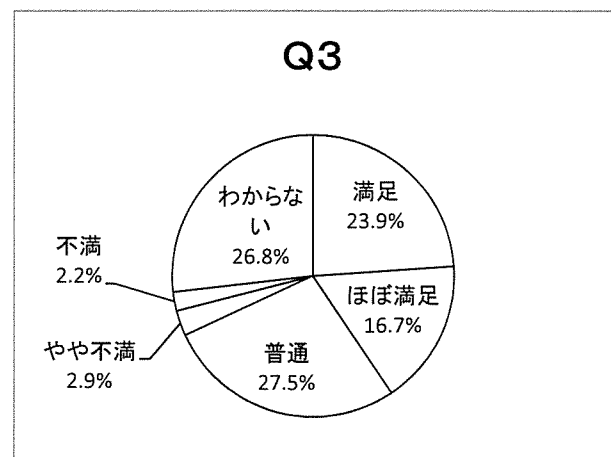


Q3.入浴の内容に満足されていますか？

1	満足	33	23.9%
2	ほぼ満足	23	16.7%
3	普通	38	27.5%
4	やや不満	4	2.9%
5	不満	3	2.2%
6	わからない	37	26.8%

138

7	無回答	7
---	-----	---

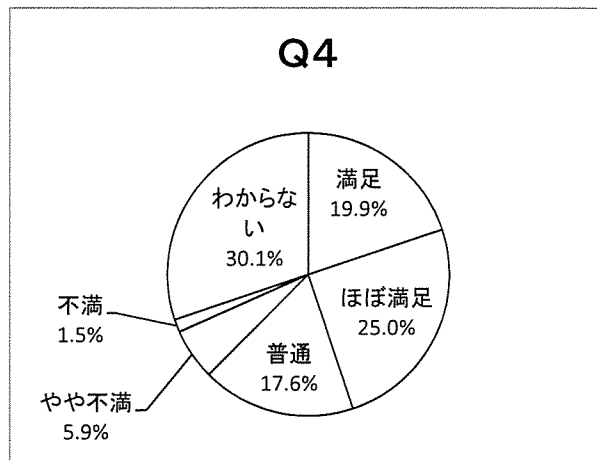


Q4.日中の余暇活動(クラブ活動など)について満足されていますか？

1	満足	27	19.9%
2	ほぼ満足	34	25.0%
3	普通	24	17.6%
4	やや不満	8	5.9%
5	不満	2	1.5%
6	わからない	41	30.1%

136

7	無回答	9
---	-----	---

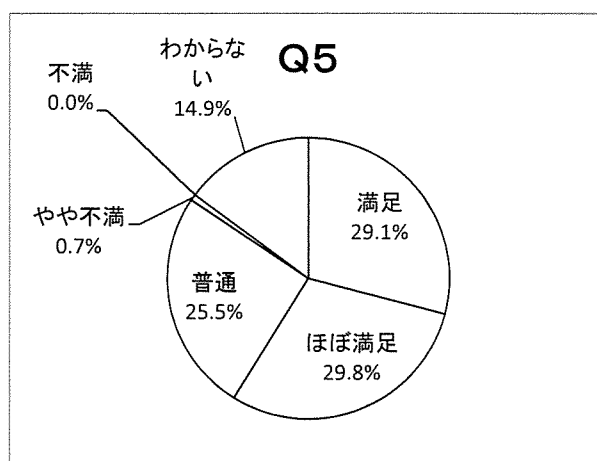


Q5.施設の行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？

1	満足	41	29.1%
2	ほぼ満足	42	29.8%
3	普通	36	25.5%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	21	14.9%

141

7	無回答	4
---	-----	---

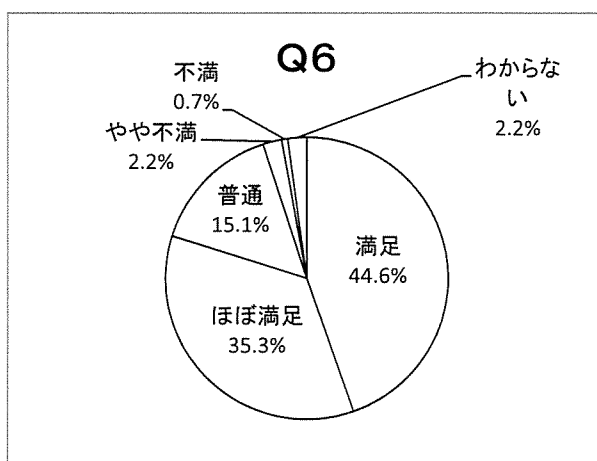


Q6.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？

1	満足	62	44.6%
2	ほぼ満足	49	35.3%
3	普通	21	15.1%
4	やや不満	3	2.2%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	3	2.2%

139

7	無回答	6
---	-----	---

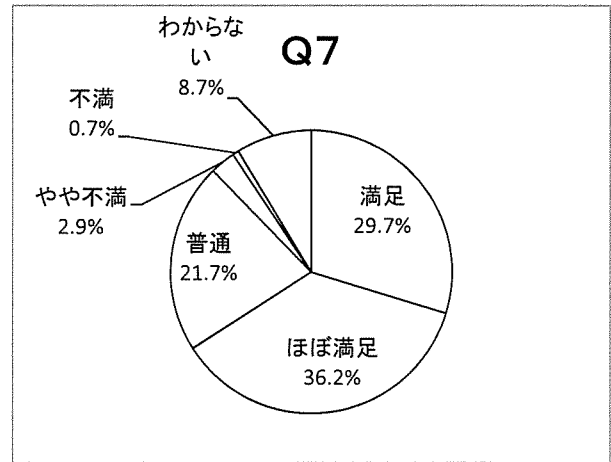


Q7.職員の介護技術に満足されていますか？

1	満足	41	29.7%
2	ほぼ満足	50	36.2%
3	普通	30	21.7%
4	やや不満	4	2.9%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	12	8.7%

138

7	無回答	7
---	-----	---

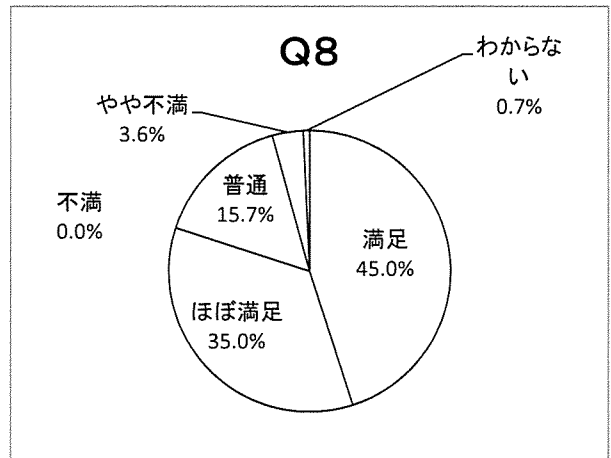


Q8.職員の対応に満足されていますか？

1	満足	63	45.0%
2	ほぼ満足	49	35.0%
3	普通	22	15.7%
4	やや不満	5	3.6%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	1	0.7%

140

7	無回答	5
---	-----	---

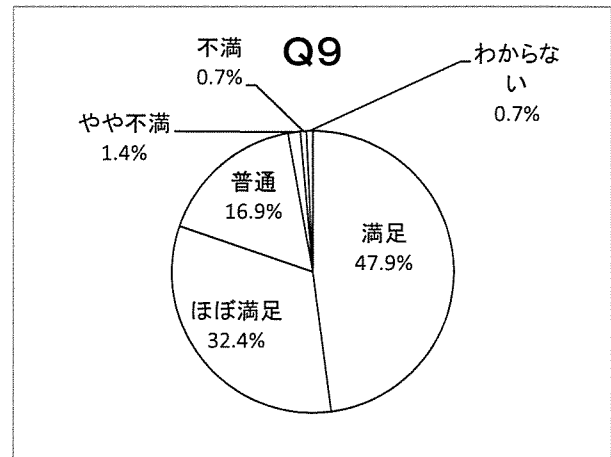


Q9.弘済院第1特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？

1	満足	68	47.9%
2	ほぼ満足	46	32.4%
3	普通	24	16.9%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	1	0.7%

142

7	無回答	3
---	-----	---

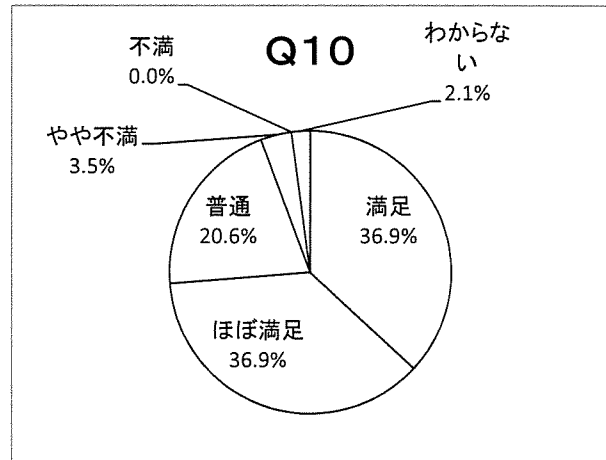


Q10.ケアプランの内容に満足されていますか？

1	満足	52	36.9%
2	ほぼ満足	52	36.9%
3	普通	29	20.6%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	3	2.1%

141

7	無回答	4
---	-----	---

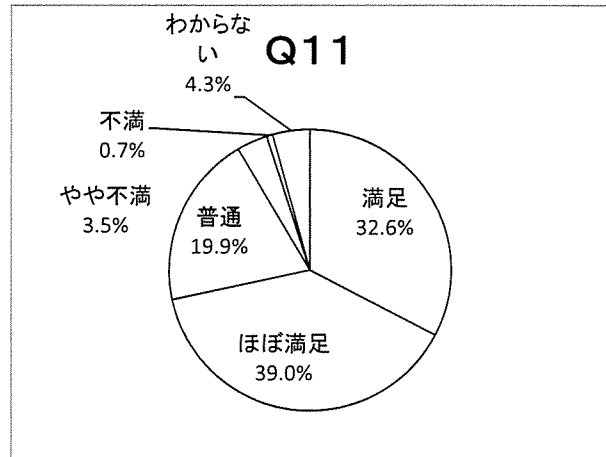


Q11.医療・看護体制について満足されていますか？

1	満足	46	32.6%
2	ほぼ満足	55	39.0%
3	普通	28	19.9%
4	やや不満	5	3.5%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	6	4.3%

141

7	無回答	4
---	-----	---

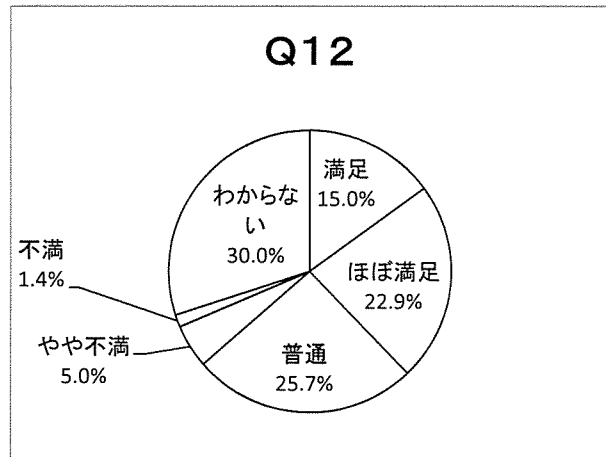


Q12.個別機能訓練(リハビリ)について満足されていますか？

1	満足	21	15.0%
2	ほぼ満足	32	22.9%
3	普通	36	25.7%
4	やや不満	7	5.0%
5	不満	2	1.4%
6	わからない	42	30.0%

140

7	無回答	5
---	-----	---

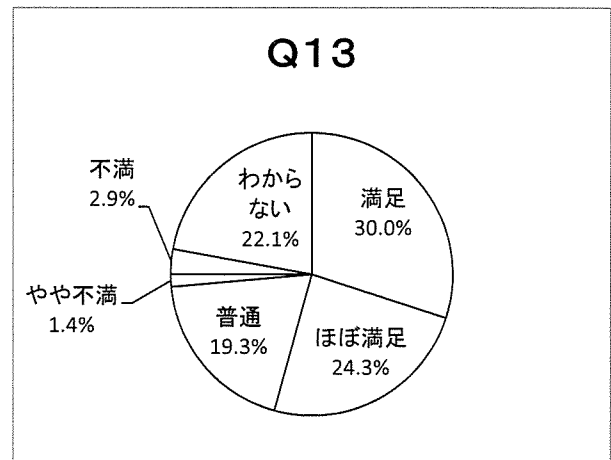


Q13.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？

1	満足	42	30.0%
2	ほぼ満足	34	24.3%
3	普通	27	19.3%
4	やや不満	2	1.4%
5	不満	4	2.9%
6	わからない	31	22.1%

140

7	無回答	5
---	-----	---

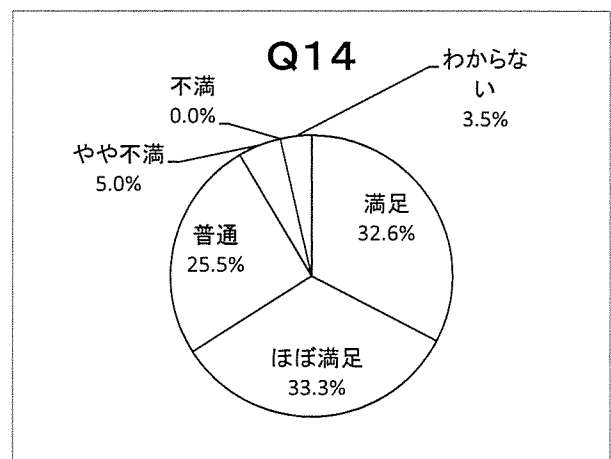


Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？

1	満足	46	32.6%
2	ほぼ満足	47	33.3%
3	普通	36	25.5%
4	やや不満	7	5.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	5	3.5%

141

7	無回答	4
---	-----	---

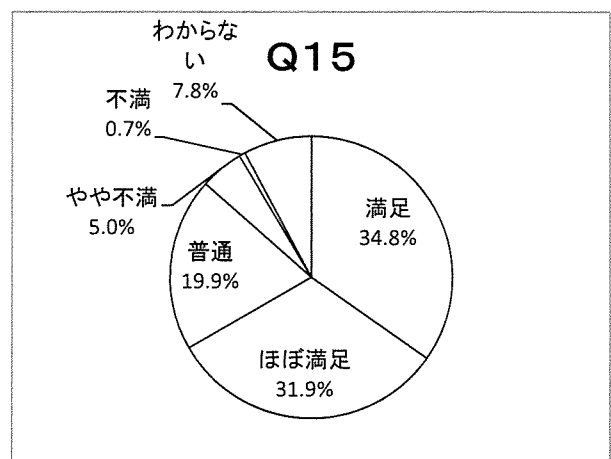


Q15.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？

1	満足	49	34.8%
2	ほぼ満足	45	31.9%
3	普通	28	19.9%
4	やや不満	7	5.0%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	11	7.8%

141

7	無回答	4
---	-----	---

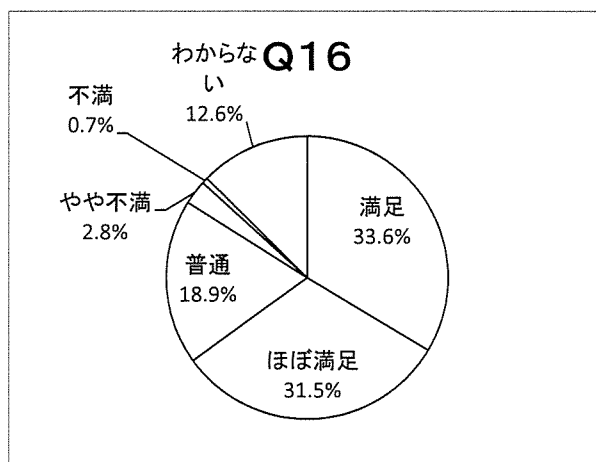


Q16.プライバシーは守られていますか？

1	満足	48	33.6%
2	ほぼ満足	45	31.5%
3	普通	27	18.9%
4	やや不満	4	2.8%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	18	12.6%

143

7	無回答	2
---	-----	---

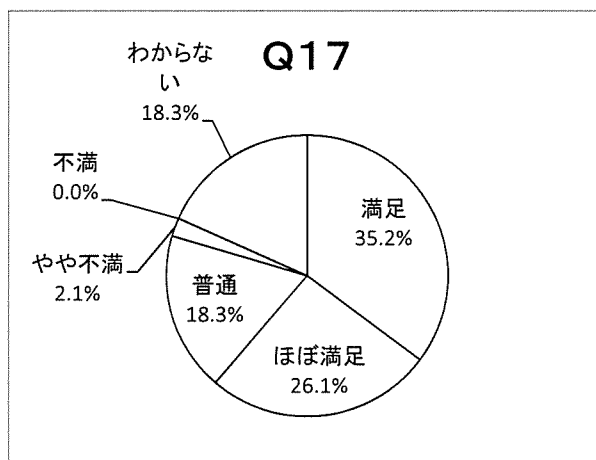


Q17.個人情報を守られていますか？

1	満足	50	35.2%
2	ほぼ満足	37	26.1%
3	普通	26	18.3%
4	やや不満	3	2.1%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	26	18.3%

142

7	無回答	3
---	-----	---



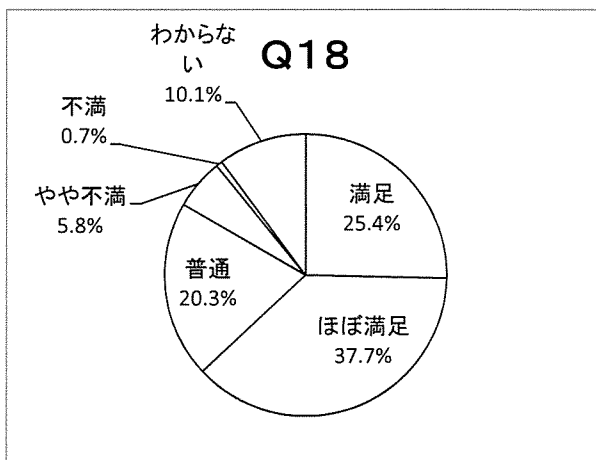
Q18.サービス改善の取り組みに満足されていますか？

(事務・介護支援・生活相談・看護の365日対応、面会時間の制限解除、リフトバスの活用、食事の充実、レクリエーションの充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の増員など)

1	満足	35	25.4%
2	ほぼ満足	52	37.7%
3	普通	28	20.3%
4	やや不満	8	5.8%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	14	10.1%

138

7	無回答	7
---	-----	---



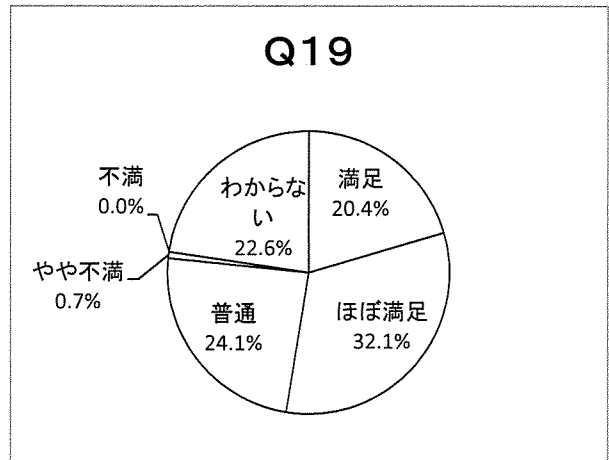


Q19.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
 (ホームページの開設(2012年1月より)、毎月発行の『にここ便利』の充実など)

1	満足	28	20.4%
2	ほぼ満足	44	32.1%
3	普通	33	24.1%
4	やや不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	31	22.6%

137

7	無回答	8
---	-----	---

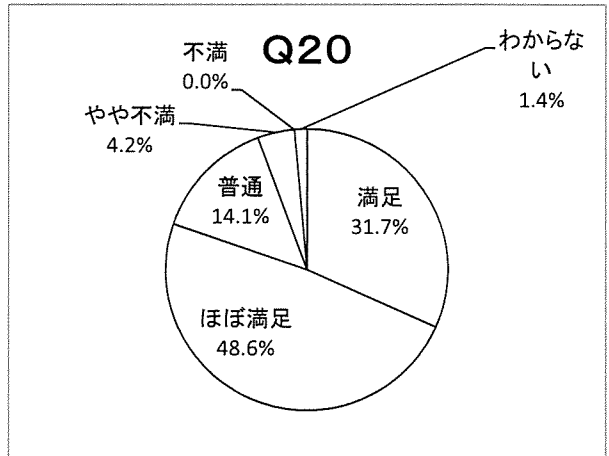


Q20.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

1	満足	45	31.7%
2	ほぼ満足	69	48.6%
3	普通	20	14.1%
4	やや不満	6	4.2%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	2	1.4%

142

7	無回答	3
---	-----	---



〈自由記述〉当施設のサービス内容、職員対応、設備などで、ご意見または改善要望等がありましたら自由にご記入してください。

※自由記述の掲載に関しましては、基本的に原文のまま記載しておりますが、個人名及び個人が特定されうる記述等につきましては編集して記載しております。

記述1	快適な生活を送れる環境で花、装飾等明るく職員の対応も十分です。
記述2	担当の〇〇様のきめこまかいお心づかいにいつも感謝しております。
記述3	全てに満足しています。職員の皆様ご苦勞様です。
記述4	最近介護職員が増員された様で嬉しく思います。職員の方は献身的に対応していただいています。
記述5	全てに満足しております。感謝致しております。
記述6	職員の人数が減ってきたので大変そうです。部屋の電気スイッチのリモコンがあると便利です。
記述7	いつもお世話になっております。今後何かとお世話をかけますが宜しくお願いします。
記述8	忙しいと思いますがお部屋の掃除をお願いします。
記述9	久しぶりに外泊で帰省した母でしたが排尿、排便がうまくいかず、ベットは汚れ、大変でした。こんなに変化するんだとすごく感じました。毎日この様な母を介護して頂き、感謝しております。
記述10	月に1回～2回しか行けないのでお願いします。
記述11	お陰様にて元気にして居り、もう全て私も本人も満足です。アンケートを頂いていますが、私共には何も申し上げることはございません。全て満足です。これからもよろしくお導き下さいませ。生命のある限りお願いします。
記述12	居室の掃除(部屋にほこりが多い)。クリーニングから返ってきた衣類がビニール袋に入ったまま多くがそのまま放置(本人が整理できない)してある。食事はなるべく食堂でお願いしたい。リハビリを多くしてほしいです。
記述13	全体的に人手不足の感じがいなめませんが、そんな中職員の方々パートの方々も含めて、日々対応して頂ける事には家族として感謝申しあげます。できる範囲本人の希望に沿った施設の生活が送れますように・・・今後ともご配慮をお願いします。
記述14	クラブ活動や施設の行事、催しものなどもっと沢山取り入れてほしいと思います。

記述15	いつもお世話かけ、肉親に代ってありがとうございます。尚、担当先生には厚く(お目にもかからず)どうぞ御礼のほどを。申して下さいませ。
記述16	ホームの方にあまり行く事ができず申し訳ございません。カシワの他、何でも食べれる様に宜しくお願いします。不満など言える立場ではないのですが、なにとぞ宜しくお願いします。
記述17	いつもこまめな対応をしてくださり感謝申し上げます。今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。
記述18	いつもお世話していただきありがとうございます。
記述19	いつもきめ細かい連絡を頂きありがとうございます。
記述20	もっと人と会話できる場を持たせてほしい。だれも知った人おらへんとか、誰もしゃべった事ないとか言った事があり、以前は友達もすぐに出き、友人多かったのでやっぱり淋しいのかなあと感じています。
記述21	食事などはその時に出向かないので不明。対応等総じて満足しています。
記述22	きめ細かな温かい対応をしていただき、本人共に感謝して居ります。今後とも何卒よろしくお願い致します。
記述23	みなと寮に管理が移管されてから、運営・管理面で柔軟性が感じられ、特に入所者を中心に考えた食事等のサービス面に良い意味の違いが出ていると思います。
記述24	大阪市の財政の事を考えるともう少し節約・節電等の経費を圧縮できる処があるのではないのでしょうか？それは職員の方々が真剣に話し合って意見交換されるべきだと考えます。
記述25	本人がとても喜んでおります。食事もおいしい！おいしい！と言っています。お友達もたくさんいる様子で話しています。なかなか行けないのですが、いろんな話をしてくれて、安心しています。
記述26	私に代わり介助下さる皆様に心から感謝申し上げます。
記述27	いつもよくしていただいています。これからもよろしくお願い致します。
記述28	何時面会に行きましても親切で嬉しく思っています。
記述29	同じ名前の方と誤ってその健康情報を伝えられた。プライバシーに留意していただきたい。担当者と違う方から連絡頂く場合「担当者は〇〇〇〇で不在なので代わりに」とっていただきたい。突然違う人からTELは驚くので。

記述30	初年度の職員の応対・サービスなどより年々改善されていると思うが、まだまだ改善の余地はあると思うので努力して欲しい。近頃は落ちついた表情をしているので対応が良いのだと思われる。
記述31	いつ伺っても職員の方の丁寧な態度で接していただき感謝しております。母は、前の施設に居た時より、認知症は進行しているにもかかわらず、こちらでお世話になってからの方が穏やかな表情の時が多くなりました。ちょっとした変化もすぐ家族に伝えてくださり、職員の方の温かい介護に感謝しております。本来家族が同居して見るべきなのに、本当にお世話をおかけしております。心よりお礼申し上げます。本当にいつもありがとうございます。
記述32	配置転換は止むえを得ない事ですが一斉にやると入所本人の介護相談が出来にくく、何のための生活相談員か判らない場合があります、結局付属病院の医師に指導や相談を受けて頂く事になります。入所者の程度によって対応している様ですが、職員さんのオーバーワークは甚しいと思います。決してデイサービスやショートステイと同じレベルで見ている訳ではありません。
記述33	各部屋に時々良い香りアロマ。食堂がもっと明るく又大型の加湿器の設置。名札(職員だけでなく)を利用者がつけることを要望します。
記述34	採算のとれない経営をせず、責任を持った対応をして欲しい。満足のできるサービスはそんなに期待していない。大阪市の対応のように投げ出さず親味になって介護をして欲しい。緊急時は家族にまず連絡して欲しい。
記述35	お世話になります。本人も健やかに日々過ごしているようで感謝しております。今後共どうぞ宜しくお願い申し上げます。
記述36	短時間の訪問しかできない為、わからないことばかりで、申し訳ありません。年月がたつ程、臭気の問題はでてるものなのでしょうが、管理体制が変わられてから特に気になってきたように思います。職員の方も気持ちよく挨拶をしてくださる方もいらっしゃいますが、そばを通られてもまったく素知らぬ顔の方も多いように感じます。
記述37	いつもお世話になりありがとうございます。大勢の方の介護ご苦労もあるかと思いますが、訪問都度気がついた事があれば相談したいと思しますのでよろしくお願い致します。
記述38	緑の多い、恵まれた環境、院内の広いスペース等機動的、職員さんの親切な対応等々、常々深謝しております。
記述39	いつもいつも親切にして下さってありがとうございます。母が長生きできるのも皆様のおかげです。会いに行くことしかできません。申し訳ないです。宜しくお願い致します。
記述40	今後とも以前同様よろしくお願い致します。
記述41	にこにこ便りをエレベーター横で読みますが、拡大コピーして貼って頂けると読みやすいと思うのですが…。以前の施設では毎食後の歯磨きに力を入れておられたのですが、現在、頻繁に歯に食べ物が詰まっているようなので、大変ですがもう少し歯磨き方法を改善して頂きたいと思致します。
記述42	入所してから現在まで何ひとつ不快感を感じた事はありません。これからも大変なお仕事ですが頑張って頂きたいです。家族も職員様の役に立てる様努力致します。
記述43	入所して日が浅いため未だわからないことが多くなりました。

記述44	3日に一度は施設周辺を手押し車又は車いすで外に出て外の空気を吸えるようにしてほしい。わずかでも自分で外を歩けるというのは生活の質の向上につながると思う。傾聴ボランティアの他にそういう人材を配置してほしい。
記述45	平素は大変お世話になりましてありがとうございます。本当にホームの職員の皆様には良くして頂きましてお礼申し上げます。母もおだやかに生活してますので安心致しております。
記述46	玄関の(入り口～エレベーター・1F)清掃について充分行って下さい。(現在もされているとは思いますが、施設の顔ですから→マスクetcの配置も整前と！)
記述47	○を付けていない項目は判断がつかないので、個人情報に関しては今のところ不審な葉書や電話がないので守られていると思う。今後共、宜しくお願いします。
記述48	大いに満足しております。これからも今まで通り宜しくお願い致します。
記述49	お部屋に入った時、少々トイレの臭いが気になる。
記述50	外出時連絡が申し送りされていなかった事があります。自分で出張販売購入できることは良いですが散財してしまう事への対策は考えられていますか？(自分で使うもの以上の購入)
記述51	職員のみなさんのお陰で安心して生活させて頂いています。本当にいつもありがとうございます。
記述52	いつも大変お世話になっております。職員の方たちの介護や対応には特別不満もなく感謝しております。特に○階の○○さんという職員の方は、家族の立場に立った心ある言葉をいつも掛けて下さり、大変感動しました。これからもよろしく願い致します。
記述53	関係者の皆様に感謝しております。
記述54	たんすを増やしてもらいましたが、汚物のついた服、汚れたままの衣服がそのまま入っており、中はぐちゃぐちゃです。職員さんは引き出しの中を確認されないのですか。今迄こんな事は有りませんでした。
記述55	介護の人たちが忙しすぎて声をかけにくい雰囲気がある。介護者の内の一人に伝えただけでは、他の人(介護者)に伝わっていない時がある。弘済院病院との間に一体どんなトラブルがあるのかな？と思う時がある。
記述56	居室内の臭気、清掃、個人の持物(タオル)などの洗濯などお願いしたいと思います。
記述57	職員の特に若い方(?)なぜ、あいさつが出来ないのですか?こっちが頭を下げてあいさつしないとあいさつしないのでしょうか?横通っても知らんぷりとは・・・教育がよろしいですね。

記述58	お世話になっています。わからないと答えたところもこちらが十分把握していないだけで、日常の介護に対して感謝しています。
記述59	良い点・このようなアンケートの郵送(取り組みが良い)。施設に清潔感がある。直接問い合わせ(対面)した時の男性職員2~3名の対応、笑顔が良かった。気になる点・着信があり折り返しTELLしても誰がかけたかわからず待たされる事が再三ある。1階職員以外の職員の挨拶が少ない。笑顔も少ない。だらしない服装、歩き方の職員がいる。
記述60	お世話になっています。このアンケートには誠に無責任と思いますが私共にはお答えできません。今後共よろしく願います。(本人は満足していると思います。)
記述61	あえていうなら入浴の回数を1回でも増やしてほしい。できるだけ清潔にしてほしい。今でも職員の皆様にとてもよくしていただき感謝しております。有難うございます。

## 9. 集計結果分析

Q1.住環境については「満足」「ほぼ満足」を併せて 74.6%という評価をいただきました。  
(前回 73.2%)

7割を超える高い評価をいただいておりますが、自由記述欄では清掃や臭いに関して等住環境に関するご指摘もありましたので、ご利用者のみなさまに快適に暮らしていただける環境作りに向けて、よりいっそうの取り組みを行っていきたく思います。

【前回結果】「満足」36.6%「ほぼ満足」36.6%「普通」19.0%「やや不満」4.2%「不満」1.4%  
「わからない」2.1%

Q2.食事については「満足」「ほぼ満足」を併せて 58.1%という評価をいただきました。(前回 52.1%)

前回よりも高い満足度の評価をいただいた一方で「わからない」を選ばれた方も2割ほどおられます。

食事につきましては、施設として特に力を入れている課題ですので、より多くの方に満足いただける食事を提供できるよう今年度も引き続き努めていきたく思います。また、施設のホームページ上では毎日の食事をブログで公開しています。そのような取り組みを行っていることも広く知っていただけるよう、周知に努めていきたく思います。

【前回結果】「満足」21.4%「ほぼ満足」30.7%「普通」20.7%「やや不満」3.6%「不満」1.4%  
「わからない」22.1%

Q3.入浴については「満足」「ほぼ満足」を併せて 40.6%という評価をいただきました。(前回 41.6%)

入浴に関しては「普通」が 27.5%、「わからない」が 26.8%で「満足」「ほぼ満足」よりも多くなっています。

入浴の回数増加に関してのご意見はご利用者・ご家族アンケートともに多くありますが、国で定めている職員配置基準ではそれ以上の入浴を行うことが難しいのが現状です。週2回という入浴回数は法令『特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準』に定められているものですが、医療処置上また介護上の理由で必要な方に関しては個別対応を行うことがあります。

【前回結果】「満足」20.4%「ほぼ満足」21.2%「普通」17.5%「やや不満」2.9%「不満」0.7%  
「わからない」37.2%

Q4.日中の余暇活動については「満足」「ほぼ満足」を併せて 44.9%という評価をいただきました。(前回 34.8%)

余暇活動についてはボランティアさんの協力を得て各種のクラブ活動を行っています。クラブ活動以外にもフロアやユニット単位でレクリエーションを実施することもありますし、機能訓練士がリハビリを兼ねたレクリエーションを行うこともあります。

日中の時間を楽しんでいただくためにも、余暇活動の充実について取り組んでいきたいと思っております。

【前回結果】「満足」15.2%「ほぼ満足」19.6%「普通」24.6%「やや不満」2.2%「不満」0%

「わからない」 38.4%

Q5.行事等の取り組みについては「満足」「ほぼ満足」を併せて 58.9%という評価をいただきました。(前回 59.5%)

24年度は、お花見・ぷちフェスタ・七夕花火大会・カラオケ大会・敬老祝賀会・秋祭り・クリスマス会・もちつきなどの施設単位の行事をできるだけ頻回に開催しました。

食事イベントとして手打ちうどん・デザートバイキング(和菓子・洋菓子)・マグロの解体ショー・名古屋バイキング・手作り和菓子・ブリの解体ショーなどを開催しています。

また、個別レクリエーションとして外食・外出にも取り組んできました。

今年度もご利用者の方に喜んでいただけるイベントを企画していきたいと思えます。

【前回結果】「満足」24.5%「ほぼ満足」35.0%「普通」25.2%「やや不満」1.4%「不満」0%  
「わからない」14.0%

Q6.職員の言葉遣いや態度等については「満足」「ほぼ満足」を併せて 79.9%の評価をいただきました。(前回 78.7%)

前回に引き続き高い評価をいただき大変嬉しく思います。ただ一方で自由記述欄で好ましくない職員の言動についての記述もみられましたので、職員一人ひとりが自覚を持って行動出来るよう、一層の指導を行っていきたく思います。

【前回結果】「満足」48.2%「ほぼ満足」30.5%「普通」12.8%「やや不満」4.3%「不満」2.1%  
「わからない」2.1%

Q7.職員の介護技術については「満足」「ほぼ満足」を併せて 65.9%の評価をいただきました。(前回 61.8%)

介護技術に関しては特養という施設から日々の研鑽が必要ですので、定期的に内部研修会を開催するとともに外部の研修会にも参加し、職員が技術を磨いていけるような環境作りに取り組んでいきたいと思えます。

【前回結果】「満足」37.5%「ほぼ満足」24.3%「普通」19.4%「やや不満」6.3%「不満」0.7%  
「わからない」11.8%

Q8.職員の対応については「満足」「ほぼ満足」併せて 80.0%の評価をいただきました。(前回 75.4%)

満足度 8割という高い評価をいただきありがとうございます。職員にとっても非常に励みになります。

ただし前述しましたように自由記述では職員の対応に関するご指摘もいただいておりますので、全職員がどなたに対しても丁寧な対応が出来るよう指導を行っていきたく思います。

【前回結果】「満足」43.7%「ほぼ満足」31.7%「普通」16.2%「やや不満」5.6%「不満」0%  
「わからない」2.8%



Q9.当施設に連絡または訪問された際の対応については、「満足」「ほぼ満足」を併せて 80.3%という評価をいただきました。(前回 81.3%)

こちらでも大変高い評価いただいたこと、感謝申し上げます。今後とも、ご家族の方との連絡を密にし、来所いただいた際にもより丁寧な対応が出来るよう心がけていきたいと思っております。

【前回結果】「満足」 43.8% 「ほぼ満足」 37.5% 「普通」 13.2% 「やや不満」 3.5% 「不満」 0% 「わからない」 2.1%

Q10.ケアプランの内容については「満足」「ほぼ満足」を併せて 73.8%の評価をいただきました。(前回 69.0%)

前回以上の高い評価をいただき、嬉しく思います。ご利用者の方に快適に過ごしていただける計画を立て実行していけるよう、ケアマネージャーをはじめ全職員で取り組んで参りたいと思っております。

【前回結果】「満足」 34.5% 「ほぼ満足」 34.5% 「普通」 24.1% 「やや不満」 0% 「不満」 0% 「わからない」 6.9%

Q11.医療体制については「満足」「ほぼ満足」併せて 71.6%の評価をいただきました。(前回 66.2%)

こちらの項目も前回以上の高い評価をいただき、ありがたく思います。施設内診療所の設置や看護師の増員、看護師の 365 日出勤、夜間のオンコール体制といった 23 年度中の医療体制改善の取り組みに加えて、24 年度からは看護師のシフト制勤務を導入し日中のカバー時間帯を長くしました。今後も医療体制の充実に向けて取り組んで行きたいと思っております。

【前回結果】「満足」 33.1% 「ほぼ満足」 33.1% 「普通」 20.4% 「やや不満」 3.5% 「不満」 0.7% 「わからない」 9.2%

Q12.個別機能訓練につきましては「満足」「ほぼ満足」を併せて 37.9%の評価をいただきました。(前回 37.3%)

個別機能訓練に関しては「わからない」が 30.0 %で最多となりました。個別機能訓練は希望の方に受けていただいておりますが、現在では個別の機能訓練以外にも、ご利用者の方全員を対象としたグループ体操やレクリエーション（運動やドリル、折り紙等の手作業など）なども機能訓練士が実施しております。

ご利用者の方に楽しみながら身体機能維持の訓練をしていただけるよう、機能訓練士による幅広い対応を行っていきたくと思っております。

【前回結果】「満足」 15.7% 「ほぼ満足」 21.6% 「普通」 17.9% 「やや不満」 5.2% 「不満」 0.7% 「わからない」 38.8%

Q13.緊急時の対応については「満足」「ほぼ満足」あわせて 54.3%という評価をいただきました。(前回 60.1%)

病気・事故の際は適切で迅速な対応が要されますし、ご家族の方も心配なさると思

ますので、今後もいっそうの細やかな対応を心がけていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」36.2%「ほぼ満足」23.9%「普通」13.0%「やや不満」4.3%「不満」0.7%  
「わからない」21.7%

Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気かどうかについては「満足」「ほぼ満足」あわせて65.9%という評価をいただきました。(前回64.5%)

今後ともご家族との信頼関係を大切にしていくとともに、話しかけやすい雰囲気作りにも施設全体で努めていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」31.9%「ほぼ満足」32.6%「普通」23.4%「やや不満」7.1%「不満」0%  
「わからない」5.0%

Q15.意見や苦情に対する施設の対応には「満足」「やや満足」あわせて66.7%という評価をいただきました。(前回60.8%)

前回以上の高評価をいただき大変嬉しく思ひます。施設へのご意見等は直接、もしくはご意見箱でも受け付けております。いただいたご意見には担当者が返答し、必要に応じて結果の公表も行ひます。今後ともご利用者の方、ご家族の方の満足度を高める取り組みに努めていきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」32.9%「ほぼ満足」27.9%「普通」20.0%「やや不満」3.6%「不満」0.7%  
「わからない」15.0%

Q16.プライバシーの保護に関しては「満足」「ほぼ満足」あわせて65.1%という評価をいただきました。

プライバシーの保護は利用者の方の人権に関わることですので、日常の介護の中において最大限尊重していけるよう努めていきたいと思ひます。

※前回より設問項目変更につき比較無し

Q17.個人情報の保護に関しては「満足」「ほぼ満足」あわせて61.3%という評価をいただきました。

当施設では「情報公開」に取り組んでおりますが、ご利用者の方の個人情報に関しては情報セキュリティ及び個人情報保護に留意して取り扱いを行っていきたくと思ひます。

※前回より設問項目変更につき比較無し

Q18.サービス改善の取り組みに関しては、「満足」「ほぼ満足」あわせて63.1%という評価をいただきました。(前回57.5%)

サービス改善の取り組みは、大阪市直営であった施設を指定管理者として任された立場上、最も大切な取り組みであると位置付けています。23年度中のサービス改善の取り組みに加えて、24年度中も引き続きより良いサービスの提供に向けて取り組んで参りました。

それらの取り組みを多くの方に知っていただくとともに、ご利用者やご家族の方に評価していただけるよう、今後ともいっそう力を入れて取り組んでいきたいと思ひます。

【前回結果】「満足」30.9%「ほぼ満足」26.6%「普通」23.7%「やや不満」5.0%「不満」0%  
「わからない」13.7%

Q19.情報公開や情報開示の取り組みについては「満足」「ほぼ満足」あわせて52.5%という評価をいただきました。(前回46.2%)

情報公開の取り組みについて前回よりも高い評価をいただき大変嬉しく思います。当施設は「情報公開」を標語として掲げており、ホームページで情報を発信する取り組みに力を入れています。当施設の情報公開について多くの方に知っていただき、尚かつご家族の方が求めておられる情報を発信していくことで高い評価をいただけるよう、今後とも積極的に取り組んでいきます。

【前回結果】「満足」21.6%「ほぼ満足」24.6%「普通」29.9%「やや不満」2.2%「不満」0%  
「わからない」21.6%

Q20.施設サービスの総合的な満足度としては「満足」「ほぼ満足」あわせて80.3%という評価をいただきました。(前回73.2%)

施設サービスの総合的な満足度としても、前回よりもかなり高い評価をいただきました。「不満」という方は0%ということで、非常に嬉しく思います。

ただ、特別養護老人ホームのサービス水準としてはまだまだ至らぬ所も多々ありますので、この結果に甘んじることなくこれからも全力で質の向上に努めていかなければならないと考えています。

【前回結果】「満足」31.7%「ほぼ満足」41.5%「普通」19.0%「やや不満」4.2%「不満」0.7%  
「わからない」2.8%

## 〈自由記述について〉

### ・自由記述 8、12、46、56 について

大阪市より運営を任されてから館内の清掃、居室の掃除には特に力を入れてきましたが、まだまだ不足している部分があり、至らない部分をご覧になって不快なお気持ちになられたご家族様に対して本当に申し訳なく思っています。館内清掃は、定期的には清掃業者が床のワックスがけ、窓ふきを行い、近隣の救護施設千里寮の利用者の方が毎日、食堂や廊下や居室を清掃しています。もちろん介護職員もできる限り清掃を行うようにしています。大阪市の運営時代よりはずいぶんきれいになったかと思いますが、今後はもっと館内をきれいにすることで住環境を良くしていきたいと思えます。

### ・自由記述 12、54 について

ダンスの中の服が汚れていたり、クリーニング後に返ってきた服がそのまま放置されていたとのこと、大変申し訳ありませんでした。そのようなことがないように介護職員に指導いたします。

### ・自由記述 12 について

食事は原則的に食堂でお召し上がりいただくようにしていますが、それぞれ個別の事情により居室で召し上がる方もおられます。それぞれ食事摂取場所につきましては、関係職員で協議しケアプランを策定することとなっていますのでご理解いただきたいと思えます。

### ・自由記述 14 について

クラブ活動や、各種行事、レクリエーションは1年目よりは2年目、そして3年目は更に充実させたいと考えています。できるかぎり生活がマンネリ化しないように、いろいろと活動的な試みを考えていますのでご期待いただきたいと思えます。

### ・自由記述 20 について

ご利用者同士が会話のできる場は基本的にはユニットの食堂を想定していますが、もっと職員が関わることでご利用者同士の交流が図れるように工夫していきたいと思えます。

### ・自由記述 24 について

節電に関してはいろいろと取り組んでいますが、まだまだ職員に徹底できていない場面も多く、今後は更に節電、節約を重ねる中で無駄を省いて、必要なところへ経費を回しサービスの質の充実を図りたいと考えています。

### ・自由記述 29 について

電話対応でご迷惑をおかけしまして申し訳ありません。今後は、もっと丁寧な対応と引き継ぎができるように努力いたします。

・自由記述 30、36、55、57、59 について

職員の対応が丁寧さに欠ける、挨拶をしない、笑顔がない、だらしない服装や歩き方をしているのご批判につきましては、サービスを提供している側として深刻に受け止めています。今後はそのようなことが起こらないように職員の指導と教育の徹底を図ります。

・自由記述 33 について

食堂の加湿器の増設の件ですが、実は館内全体の空調管理の中に加湿機能の調整がありますので、これ以上の加湿器の増設は原則的には考えておりません。施設全体の加湿と個別の部署の加湿をバランスよく配置調整することで、インフルエンザなどの感染症予防の対策を図りたいと考えています。

また、ご利用者の方の名札は現在の施設におきましては個人情報保護法の影響もあり表示するのは難しいと考えています。

・自由記述 34 について

指定管理者制度で2年間に過ぎましたが、収益率は5%以内であり全国の特養経営の収益率が平均9%と言われておりますので、その半分程度しかありませんが利用者サービスの質の充実を考えますと社会福祉法人としては極めて良質な運営をしていると考えています。基本的な採算は取れていますし、大阪市時代の運営と比較しても質、量共にサービスが上回るようになってきたのではと考えています。

・自由記述 36、49 について

居室で排泄時の臭いがするとのこと。できる限り消臭スプレーも使っていますし、館内は空調管理の一環としてオゾンの放出により常時消臭されています。それでも、臭いのする場合はありますので不快な時はその場で職員に声かけをしていただきたいと思います。可能な限り対応はさせていただきます。

・自由記述 41 について

口腔ケアは高齢者介護にとって大切な問題ですので、はみがきに関しては今後もっとできるように指導していきたいと考えています。現在は各階によりはみがきの回数にばらつきがありますので統一してできるように指導していきたいと思います。

にこにこ便りの拡大コピーを掲示してほしいのご意見は、早速、次号からは拡大コピーで掲示させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。

・自由記述 44 について

散歩をもっと増やしてほしいのご意見ありがとうございます。季候も良くなってきましたので、できる限り個別の対応で散歩ができるようにしていきたいと考えています。

・自由記述 50 について

衣服を自分で購入できるように複数の業者に 2～3 ヶ月に 1 回ほど出張販売に来ていただいています。その他の嗜好品もセブンイレブンやダイエーのネットスーパーで購入できるようになっています。ご利用者の方には自分で選んで買えると大変喜んでいただいています。中にはご指摘のように無駄な購入もあったかもしれませんが、今後はそれぞれの個別の背景、家族関係の事情なども十分に配慮しながら金銭管理を行いたいと思います。

・自由記述 55 について

弘済院附属病院との関係に関しましては、協力医療機関であり基本的にはトラブルはないと考えています。もし、不自然なところがございましたらいつでもご質問ください。きちんとした回答をさせていただきます。

## 10. 総括

平成23年4月より、当法人に弘済院第1特養の管理運営を任されまして2年が経ち、満足度アンケートの実施も2回目となりました。

前回のアンケートの満足度と今回のアンケートでの満足度を比較してみますと、満足度が下がった項目が4個、上がった項目が14個と、満足度の上がった項目が下がった項目の数を大幅に上回りました。(2項目については前回と比較できず)

上がり幅・下がり幅についても以下の通り、上がり幅の方がかなり大きく出ています。

※前回との満足度（「満足」と「ほぼ満足」を合わせた割合）の比較について

3%以内の上昇	4項目	3%以内の下降	3項目
3～5%の上昇	3項目	5%以上の下降	1項目
5～10%の上昇	6項目		
10%以上の上昇	1項目	設問項目変更のため 比較できず	2項目

特に Q20 の施設サービスの総合的な満足度を問う項目では満足度に 7.1%もの上昇が見られ、ご家族のみなさまにこの2年間の様々な取り組みが認めただけだものと、職員一同大変嬉しく思っています。まだまだ至らぬところも多い中で、このような良好な評価をいただけましたことは今後に向けての大きな励みとなります。

これも、いつも施設運営にご理解・ご協力くださるご家族のみなさまのおかげであると、心より御礼申しあげます。

しかしながらこの結果に満足することなく、いただいたご指摘やご意見は真摯に受け止め、改善すべき点は早急に改善して参りたいと思います。

今年度より、指定管理3年目となります。当法人による取り組みを更に多くの方々に認めていただけるよう、一層頑張らなくてはならない年だと考えています。

「笑顔で支援」「どんな時でも丁寧な介護」をサービスの基本とし、ご利用者のみなさまの安らげる場所となれるよう、一丸となって取り組んでいきたいと思ひます。

今後ともご家族のみなさまには変わらぬご支援とご協力を賜りますよう、心よりお願いを申し上げます。

<利用者アンケート 項目一覧>

次の項目につきまして、該当するところに○印をつけてください。

Q1.今住んでいる部屋や建物内は、快適で居心地がよいですか？

1. はい      2. ふつう      3. いいえ      4. わからない

※（「はい」「いいえ」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。  
（理由はなくても構いません）

Q2.食事の内容に満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

※（「満足」「ふつう」「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。  
（理由はなくても構いません）

Q3.お風呂に満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

※（「満足」「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。  
（理由はなくても構いません）

Q4.施設での催し（施設行事・クラブ活動・レクリエーション）について満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

※（「満足」と答えた場合）楽しかった催しは何ですか？

※（「不満」と答えた場合）なぜそう思うのか理由も教えてください。  
（理由はなくても構いません）

Q5.介護職員はやさしく丁寧に接してくれますか？嫌なことをされたり言われたりしませんか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q6.見られたり聞かれたり知られたくないことについて、職員は気遣いをしてきていますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q7.職員は意見や要望をよく聞いてくれますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q8.医師や看護師はやさしく丁寧に接してくれますか？尋ねたことについてきちんと説明してくれますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q9.施設での生活がより良いものとなるように、職員は計画を立ててきていますか？

1. はい      2. いいえ      3. どちらとも言えない      4. わからない

Q10.個別機能訓練（リハビリ）について満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない      5. 受けていない

Q11.にここご便りやホームページの取り組みに満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

Q12.施設での生活に満足されていますか？

1. 満足      2. ふつう      3. 不満      4. わからない

施設や職員へのご意見・ご要望がありましたらご記入ください。

( )



## <家族アンケート 項目一覧>

次の項目につきまして、該当するところに○印をつけてください。

- Q1.住環境（照明や臭気、騒音、装飾、くつろげる場所、快適な生活を送れる環境など）について満足されていますか？
- Q2.食事の内容に満足されていますか？
- Q3.入浴の内容に満足されていますか？
- Q4.日中の余暇活動（クラブ活動など）について満足されていますか？
- Q5.施設の行事や催しなどの取り組みについて満足されていますか？
- Q6.職員の言葉遣いや態度、服装や身なりをどのように感じていますか？
- Q7.職員の介護技術に満足されていますか？
- Q8.職員の対応に満足されていますか？
- Q9.弘済院第 1 特別養護老人ホームに連絡または訪問された際の対応に満足されていますか？
- Q10.ケアプランの内容に満足されていますか？
- Q11.医療・看護体制について満足されていますか？
- Q12.個別機能訓練（リハビリ）について満足されていますか？
- Q13.事故や病気等の緊急時の対応は適切で丁寧でしたか？
- Q14.誰にでも気軽に相談できる雰囲気になっていますか？
- Q15.意見や苦情に対して、施設側は誠意ある対応をしていますか？
- Q16.プライバシーは守られていますか？
- Q17.個人情報は守られていますか？
- Q18.サービス改善の取り組みに満足されていますか？  
（事務・介護支援・生活相談・看護の 365 日対応、面会時間の制限解除、リフトバスの活用、食事の充実、レクリエーションの充実、館内清掃の強化、介護・看護職員の増員など）
- Q19.情報公開や情報開示の取り組みに満足されていますか？  
（ホームページの開設（2012 年 1 月より）、毎月発行の『にここご便り』の充実など）
- Q20.総合的に考えて施設サービス全般について満足されていますか？

当施設のサービス内容や職員対応、設備などに関して、ご意見またはご要望がありましたらご記入ください。

( )